

KUALITAS PELAYANAN IZIN GANGGUAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA PALU

Muzani

muzani_paudi@yahoo.com

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

This research aims at finding out how the quality of interference license service at Integrated Licensing Service Agency, Palu. The types of data used are primary data and secondary data. The techniques of the data collection were observations, interviews, documentations, and triangulation. The informants were taken by using purposive sampling technique. The data analysis used in this research is a model of Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, and conclusion. The theory used is the theory of Zethmal, Parasuraman and Berry, which consists of 5 (five) dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, and empathy assurance. Based on the results of the research, it is concluded that the quality of Interference License Service / HO on Integrated Licensing Service Agency Palu, is not maximum. First; tangibles dimension, the infrastructure is inadequate as lacking the breadth of the lounge and the available seats are not in accordance with the number of applicants, as well as the number of public toilets which are inadequate. But in terms of the officers' appearance and neatness, it is categorized as good. Second; reliability dimension, the ability of the officers in using tools is very good, but the service provided do not fully refer to the operational procedure standard. Third; responsiveness dimension, the response of the officers in receiving applicants' complaint has been very good, but the speed in completing the issuance of licenses is not maximal. Fourth; assurance dimension, the guarantee given by the officers to the applicants has not been on time. But the license fee has been imposed in accordance with applicable regulations. Fifth; empathy dimension, the service provided is not discriminatory and service providing is always polite and friendly. Thus, of the five dimensions of service quality above, there are still some sub dimensions that need to be fixed, so that the quality of the services provided can be maximized.

Keywords: *Quality, Service, and Licensing.*

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka dari itu pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Sesuai dengan hasil survey yang dilakukan oleh beberapa lembaga menunjukkan rapor yang buruk pelayanan publik Indonesia. Tim Penilai Kinerja Pelayanan Publik menyatakan hasil survei

tahun 2011 yang dilakukan oleh *World Bank* terhadap 183 negara, Indonesia menempati urutan ke 129. Indonesia masih kalah dengan India, Vietnam bahkan Malaysia sudah menempati urutan 61 dan Thailand berada di urutan ke 70. Sementara itu, Publikasi *World Bank Doing Business 2013* yang dilansir oleh *International Finance Corporation* (IFC), sebuah unit investasi *World Bank* menempatkan Indonesia pada peringkat ke-128, atau membaik 2 peringkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Sejak diberlakukannya keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, telah terjadi pergeseran model pemerintahan daerah dari

yang semula menganut model efesiensi struktural ke arah model demokrasi. Penerapan model demokrasi mengandung arti bahwa penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah menuntut adanya partisipasi dan kemandirian masyarakat daerah (lokal) tanpa mengabaikan prinsip persatuan negara dan bangsa. Desentralisasi (*devolusi*) dan dekonsentrasi merupakan keniscayaan dalam organisasi negara bangsa yang hubungannya bersifat kontinum, artinya dianutnya desentralisasi tidak perlu meninggalkan sentralisasi

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kota Palu yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T), yang diberikan tugas membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang perizinan, yaitu pelayanan izin gangguan atau yang dalam bahasa Belanda dikenal dengan istilah *Hinder Ordonantie*, yang merupakan salah jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang mengacu pada Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 11 Tahun 2004, tentang Izin Gangguan.

Tujuan dari izin gangguan/HO adalah untuk mengendalikan setiap kegiatan tempat usaha agar tidak mengganggu kelestarian usaha dan merugikan masyarakat, untuk menjamin kepastian hukum sekaligus memberikan perlindungan kepada pemegang izin dan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perijinan.

Namun faktanya adalah kualitas pelayanan izin gangguan/HO ternyata masih jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan,

berbelit-belit, dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, dan belum dipenuhinya standarisasi pelayanan. Dengan memahami berbagai penjelasan tersebut di atas, maka dalam pemberian pelayanan izin gangguan yang ada di BP2T, diharapkan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, bahwa pelayanan izin gangguan yang berkualitas masih jauh dari harapan dikarenakan ada beberapa faktor yang membuat pelayanan tersebut belum efektif. Berbagai permasalahan tersebut apabila dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zethaml-Parasuraman dan Berry, yaitu sebagai berikut: *Pertama*, sarana dan prasarana yang belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti ruang tunggu yang dipersiapkan bagi masyarakat tidak terlalu luas sehingga pengaturan kursi yang terdapat di dalam ruangan tersebut diatur secara berdekatan, sehingga sebagian masyarakat rela mengantri sambil berdiri karena kondisi ruang yang terlihat sempit.

Kedua, kemampuan aparat untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya belum maksimal, karena tidak adanya kesesuaian antara standar operasional prosedur yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengakibatkan masyarakat menunggu dalam waktu yang cukup lama. *Ketiga*, masih rendahnya respon aparat dalam memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat yang menyebabkan pelayanan jadi lamban dan melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Bertitik tolak dari pemikiran-pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas

Pelayanan Izin Gangguan (*Hinder Ordonantie*) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu.

METODE

Jenis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tipe penelitian deskriptif (penggambaran) adalah suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat ini. Sedangkan penelitian kualitatif, yaitu menggambarkan suatu keadaan dari suatu objek penelitian, kemudian dianalisis sesuai dengan data yang dikumpulkan. Menurut Masyhuri dan Zainuddin (2009:13), mengatakan bahwa: “penelitian kualitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya menggunakan data empiris”. Lokasi penelitian yang ditetapkan peneliti adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti, diantaranya yaitu observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan triangulasi. Jumlah informan dalam penelitian ini 5 orang. Teknik penarikan informan menggunakan *Purposive*. yaitu suatu teknik penarikan informan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara sengaja memilih orang-orang yang memahami dan mengerti tentang objek penelitian. Model interaktif dalam analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:147-151), yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 8 Tahun 2008, yang mana sebelumnya BP2T dinamakan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Palu yang mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2004. Adapun tujuan dari pembentukan BP2T adalah untuk membantu tugas Walikota Palu dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan kepada masyarakat di lingkungan Kota Palu. Oleh karena itu dengan semangat otonomi daerah, maka peningkatan pelayanan publik di bidang perizinan oleh BP2T bersama aparturnya merupakan tuntutan yang harus dilaksanakan. Selain itu, dibentuknya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu dimaksudkan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang prima melalui satu pintu. Hal tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi penanam modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat di Kota Palu.

Keberadaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) terkait dengan pelayanan izin gangguan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum, dunia usaha dan juga pemerintah. Bagi masyarakat, dengan adanya PTSP, masyarakat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik, serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum dari formalitas yang dimiliki. Bagi dunia usaha, PTSP diharapkan mampu memberikan kemudahan-kemudahan dalam perizinan usaha yang dapat meningkatkan minat pelaku usaha untuk mengurus izin gangguan/*hinder ordonantie* (HO).

Pada dasarnya izin gangguan adalah salah satu jenis izin yang diterbitkan oleh BP2T yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang

berkualitas. Tujuan izin gangguan adalah untuk mengendalikan setiap kegiatan tempat usaha agar tidak mengganggu kelestarian usaha dan merugikan masyarakat, untuk menjamin kepastian hukum sekaligus memberikan perlindungan kepada pemegang izin dan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan secara mudah, sederhana, cepat, dan tidak berbelit-belit.

Untuk mewujudkan pelayanan izin yang berkualitas, maka BP2T mengacu pada beberapa kebijakan diantaranya melalui Keputusan Walikota Palu Nomor:491/913.a/BP2T/2013. Tentang Standar Operasional Prosedur dan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 11 Tahun 2012, Tentang Izin Gangguan. Berdasarkan kebijakan tersebut, maka BP2T tidak memiliki alasan sedikitpun untuk tidak memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan visi BP2T yakni memberikan pelayanan perizinan secara terpadu dalam satu tempat yang berorientasi kepada konsumen yang dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam hal pelayanan izin gangguan yang ada BP2T Kota Palu, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan izin gangguan dengan mengadopsi teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dengan aspek-aspek sebagai berikut: 1) *Tangibles/ Berwujud*, 2) *Reliability/ Kehandalan*, 3) *Responsiveness/ Respon* 4) *Assurance/ Jaminan*, 5) *Emphathy/ Empati*. Berkenaan dengan kelima aspek-aspek tersebut, akan dijelaskan berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dengan uraian sebagai berikut:

Tangible/berwujud

Pada dasarnya, pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dan dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan, masyarakat akan

menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat, karena fasilitas fisik yang baik, maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi.

Pada penelitian ini, *tangible* merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat/pemohon yang melakukan pengurusan izin gangguan/*hinder ordonantie* (HO) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu. Seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon/masyarakat, karakter aparat/pegawai dalam melayani masyarakat. Aspek *tangible* yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dapat dilihat dari tersedianya area parkir, toilet, ruang tunggu, dan kerapihan/penampilan aparat dalam memberikan pelayanan kepada pemohon/pelaku usaha.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu sudah cukup memadai, tetapi tetap perlu adanya penambahan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat/pemohon. Seperti ruang tunggu, menurut peneliti bahwa ruang tunggu masih memerlukan perluasan, karena kalau tidak dilakukan penambahan luas ruangan, akan mengakibatkan masyarakat cenderung harus diperhadapkan pada posisi yang serba sulit, dalam artian masyarakat harus tetap menunggu walaupun kondisi yang tidak seperti yang mereka harapkan, seperti ruangan yang terlihat sempit yang membuat mereka harus antri sambil berdiri dan masih minimnya toilet umum yang disediakan. Sedangkan menurut peneliti, bahwa apa yang disampaikan oleh informan di atas memang benar adanya, hanya saja sarana dan prasarana

yang belum memadai tersebut diimbangi dengan pelayanan yang baik kepada masyarakat/pemohon.

Pernyataan di atas diperkuat oleh informan lainnya, bahwa yang menjadi kendala adalah ruangan yang tidak memadai atau tidak terlalu luas. Selain itu, banyaknya masyarakat/pemohon yang tidak mendapatkan tempat pada saat sedang mengantri, itu dikarenakan masyarakat yang duduk dikursi tersebut tidak hanya masyarakat yang sedang mengurus izin, tetapi sebagian juga ada masyarakat yang ingin menabung dan menarik uang di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sulawesi Tengah. Selain itu, menurut peneliti bahwa pihak BP2T harus menyediakan toilet yang cukup untuk digunakan masyarakat, agar masyarakat tidak merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh BP2T hanya sebatas pelayanan yang sifatnya administratif.

Reliability/kehandalan

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai dengan standar, kemampuan dan keahlian para aparat/pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) bahwa kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Olehnya itu, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi pelayanan. Aspek *reliability* dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan/kehandalan petugas/aparat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang jelas (SOP), dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Hj. Rokhmianti, yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan mengacu pada Keputusan Walikota Palu tentang standar operasional prosedur/SOP BP2T. Sehingga tidak ada alasan sedikitpun untuk tidak memberikan pelayanan yang maksimal. Namun harus diakui terkadang terjadi masalah yang tidak direncanakan, karena dalam proses pembuatan izin, BP2T hanya melakukan pelayanan administratif sedangkan pelayanan teknis ada di dinas masing-masing. Sedangkan terkait dengan kemampuan petugas, pada dasarnya sudah mampu secara teknis untuk mengoperasikan segala alat bantu yang digunakan untuk mendukung kelancaran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Olehnya itu, dengan adanya standar operasional prosedur, diharapkan semua jenis izin yang diterbitkan BP2T, diharapkan tetap mengacu pada standar yang berlaku, baik dari segi biaya dan waktu. Menurut peneliti bahwa SOP yang dijadikan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada pemohon izin gangguan masih jauh dari apa yang diharapkan masyarakat, karena masih banyaknya komplain yang dilakukan oleh pemohon karena waktu pengurusan izin yang tercantum di SOP, ternyata tidak sesuai dengan realita yang terjadi. Sedangkan kemampuan aparat dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan mesin pencetak dokumen izin gangguan, menurut peneliti, aparat sudah sangat mahir mengoperasikan alat bantu yang digunakan untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada pemohon/masyarakat.

Reliability yang dimaksud di sini adalah kehandalan/kemampuan petugas/aparat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan atau standar operasional prosedur serta kemampuan menggunakan alat bantu. Sedangkan menurut peneliti, bahwa pelayanan izin gangguan/*hinder ordonantie* yang diberikan ternyata belum sepenuhnya mengacu pada standar operasional prosedur

dan kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang ditawarkan serta dapat dipertanggungjawabkan juga belum maksimal. Padahal kehandalan aparat dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan alat bantu sudah cukup baik. Selain itu, kehandalan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan pemohon terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Pemohon yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih kurang maksimal, seperti berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena pemohon/masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Menurut peneliti bahwa standar operasional prosedur merupakan instruksi yang tertulis yang harus dipatuhi oleh setiap aparat/pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, tetapi faktanya bahwa peneliti mendapatkan informasi bahwa masih banyak pemohon/masyarakat yang mengurus izin *Hinder Ordonantie*/gangguan, mengeluhkan tentang kepastian waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dengan demikian, dalam pemberian pelayanan publik, sangat dibutuhkan suatu alur pelayanan dan kemampuan aparat mengoperasikan suatu alat yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan yang dibebankan kepada para aparat, tentunya alat bantu tersebut yang dapat dengan mudah dipahami oleh petugas yang menggunakannya.

Sementara itu, hasil wawancara peneliti dengan Ibu Anita, mengatakan bahwa standar yang digunakan dalam memberikan pelayanan yaitu standar operasional prosedur, jadi

masyarakat yang ingin mengurus izin gangguan, dapat melihat panduannya pada brosur yang ada di meja *front office*. Sedangkan kemampuan aparat BP2T dalam menggunakan fasilitas sudah sangat handal. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa layanan izin gangguan/*hinder ordonantie* (HO). Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani. Namun pada kenyataannya prosedur dalam pelayanan pembuatan izin gangguan/HO pada BP2T Kota Palu masih kurang memuaskan, karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan lambannya Dinas teknis mengeluarkan rekomendasi izin gangguan.

Responsiveness/respon

Responsiveness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon yang menyampaikan keluhannya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu. Selain itu, *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat/pemohon dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Atau dengan kata lain, bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini, aspek *responsiveness* merujuk pada respon aparat/petugas dalam memberikan pelayanan izin gangguan/*hinder ordonantie* (HO) secara cepat, dan respon petugas/aparat terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat/pemohon izin.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu. Hj. Rokhmianti,

mengatakan bahwa pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan prosedur, walaupun ada keterlambatan proses penerbitan izin gangguan, itu bukan karena kami sengaja. Tetapi biasanya keterlambatan tersebut datang dari dinas teknis. Jadi dalam hal ini, kami sudah memberikan pelayanan secara cepat asalkan rekomendasi tersebut sudah kami terima. Sedangkan respon kami dalam menanggapi keluhan pemohon, itu juga sudah sangat baik, karena kami di sini memiliki unit pengaduan yang menerima segala bentuk keluhan masyarakat. Dan setelah keluhan/komplain tersebut, kami langsung informasikan kepada dinas teknis untuk ditindaklanjuti.

Jadi, apa yang dikatakan informan di atas, memang benar adanya bahwa keterlambatan penerbitan izin gangguan bukan karena ada unsur kesengajaan, tetapi karena lambannya respon dinas teknis untuk mengeluarkan rekomendasi izin tersebut. Dengan demikian, peneliti melihat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya masih sangat rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimis atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi.

Upaya pergeseran paradigma yang dimaksud di atas, secara ideal mesti dimulai dari kemauan (*goodwill*) pemerintah dan aparaturnya, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Oleh karena itu orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis. Maka, untuk dapat mencapai taraf pelayanan seperti ini, pelayan atau aparat tidak hanya dituntut

harus menguasai teknik pelayanan tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional dan respon yang tinggi, agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas.

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Anita kami tidak pernah menunda-nunda waktu dalam melayani masyarakat yang membayar biaya perizinan, yang penting pemohon/masyarakat dapat memperlihatkan surat ketetapan restitusi daerah (SKRD), kami langsung layani.

Pernyataan di atas, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat yang ada di BP2T Kota Palu sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, dalam artian bahwa tidak ada unsur kesengajaan untuk memperlambat proses pengurusan izin. Sedangkan menurut peneliti, bahwa apa yang dilakukan oleh aparat BP2T sudah sesuai dengan prinsip pelayanan apabila dilihat dari *responsiveness*/daya tanggap, termasuk melakukan koordinasi kepada dinas teknis, yaitu menyampaikan segala bentuk keluhan pemohon ke Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu. Selain itu, sepengetahuan peneliti bahwa BP2T hanya sebatas melakukan penerbitan dokumen izin gangguan. Sedangkan pembuatan rekomendasi adalah kewenangan dinas teknis dalam hal ini Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu.

Menurut peneliti, bahwa tidak adanya kepastian yang diberikan kepada masyarakat selaku pemohon, karena kurangnya respon oleh dinas teknis untuk menanggapi laporan pengaduan yang masuk ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu. Oleh karena itu, di tuntut sebuah koordinasi yang intensif diantara kedua instansi tersebut, karena koordinasi kedua organisasi tersebut dipandang salah satu bagian perekat, penyelaras atau pemaduan pelaksanaan kerja dari masing-masing unit kerja sehingga menjadi satu kesatuan mekanisme kerja yang kompak dan terarah kepada suatu tujuan serta target yang ditetapkan sebelumnya.

Disamping itu, melalui koordinasi berbagai masalah dalam memberikan pelayanan izin gangguan dapat diselesaikan dengan baik.

Assurance/jaminan

Menurut Potter dalam Supriyono (2001:16), bahwa salah satu kriteria pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan tersebut dapat menjamin rasa keadilan. Terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau kelompok dalam keadaan yang sama. Olehnya itu, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki komitmen sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam penelitian ini, *Assurance* merupakan kemampuan aparat/pegawai BP2T Kota Palu dalam memberikan jaminan, yaitu jaminan yang diberikan aparat dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat waktu dan adanya jaminan biaya/tarif pelayanan izin gangguan yang sesuai dengan kemampuan masyarakat/pelaku usaha.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa aparat BP2T selalu berusaha untuk memberikan jaminan kepada para pemohon untuk selalu tepat waktu dalam menyelesaikan penerbitan dokumen izin gangguan. Tetapi terkadang ada beberapa hal yang di luar kewenangan aparat BP2T, karena dalam hal ini, aparat badan pelayanan perizinan terpadu (BP2T) hanya sebatas menerbitkan dokumen izin gangguan. Jadi setelah rekomendasi tersebut dikeluarkan langsung diproses. Sedangkan terkait dengan biaya perizinan, itu sudah disesuaikan dengan kemampuan masyarakat, selain itu izin gangguan yang telah dikeluarkan, berlaku selama usaha tersebut tidak mengalami perubahan.

Menurut peneliti, jaminan tidak hanya dilihat dari seberapa cepat proses pengurusan dan penerbitan dokumen izin gangguan tersebut diselesaikan. Tetapi bisa juga dilihat

dari adanya rasa aman ketika pemohon/masyarakat menerima layanan dari aparat pemerintah. Pelayanan yang disediakan aparat BP2T membuat pemohon merasa nyaman dan aman, serta tidak was-was atau ragu-ragu ketika pemohon menerima layanan izin tersebut. Dengan adanya layanan aman yang diterima, pelanggan/pemohon akan merasa dirinya terlindungi dalam melaksanakan aktivitasnya. Karena itu, petugas yang memberikan pelayanan harus berpengetahuan luas, terlatih, terpercaya, sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Adanya kepastian keamanan, seperti kepastian petugas, kepastian/kejelasan informasi pelayanan dan jaminan ketepatan waktu pelayanan. Adanya jaminan ketika pemohon/masyarakat berurusan akan membuat pemohon menjadi betah.

Sedangkan mengenai kepastian biaya pelayanan pembuatan izin gangguan/HO pada BP2T Kota Palu, sudah sesuai dengan ketentuan, meskipun sudah ada kesesuaian biaya yang dibebankan, masih adanya saja pemohon/masyarakat yang menganggap bahwa biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah masih terlalu mahal dan membuat pemohon kurang puas. Pada hakikatnya bahwa jaminan akan sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat/pelanggan. Sedangkan menurut peneliti bahwa kurangnya jaminan, berupa kecepatan dalam penyelesaian izin gangguan dikarenakan kurang efektifnya koordinasi antara dua instansi tersebut, yang menyebabkan masyarakat menunggu dalam ketidakpastian. Selain itu, hubungan jaminan dengan kualitas pelayanan adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan oleh instansi tersebut, maka nilai pelayanan juga akan semakin tinggi/berkualitas. Dan jika persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan instansi tersebut buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah.

Salah satu prinsip utama pelayanan dalam paradigma pelayanan publik baru yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan terjamin, yaitu dengan *Citizens Influence* atau ukuran sejauh mana warga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah. Seperti yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt dalam Pasolong (2007:36) yang menempatkan warga sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terjamin dari negara (birokrasi). Selain itu, warga negara selaku pemohon juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya/keluhannya terkait dengan pelayanan yang tidak maksimal, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik.

Emphaty/empati

Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan perhatian dan kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan. Hal ini perlu dilaksanakan oleh aparat BP2T dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon/pelanggan, karena pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan. Olehnya itu, pemohon/masyarakat tentunya sangat menginginkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, karena pelayanan akan menjadi sia-sia jika tidak sesuai dengan harapan pemohon/masyarakat. Untuk memberikan pelayanan izin gangguan, diperlukan empati yang maksimal, agar masyarakat selaku pemohon dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. *Emphaty* merupakan perhatian yang diberikan kepada pemohon layanan izin gangguan/*hinder ordonantie* (HO). Kesiadaan mendahulukan

kepentingan pemohon, ruang lingkupnya yaitu pelayanan yang diberikan aparat sifatnya tidak diskriminatif, serta keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti apa yang dikatakan oleh Ibu. Hj. Rokhmiati, bahwa pelayanan yang kami berikan kepada para pemohon yang mengurus izin gangguan/*hinder ordonantie* sudah sesuai dengan asas-asas pelayanan, yaitu adil dan tidak diskriminatif, asalkan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Jadi tidak sedikitpun kami melakukan diskriminasi pelayanan kepada pemohon, maksudnya adalah agar masyarakat percaya pada kinerja yang kami berikan. Dan pelayanan yang kami berikan selalu dalam batas yang wajar, yaitu sopan dan selalu ramah kepada siapa saja yang membutuhkan bantuan kami.

Berdasarkan apa yang dikemukakan informan di atas, bahwa sikap adil, sopan dan ramah adalah merupakan suatu keharusan yang mutlak untuk dilaksanakan agar kepercayaan masyarakat terhadap pegawai dan instansi dalam memberikan pelayanan menjadi lebih terpercaya. Adil yang dimaksud dalam penelitian ini, bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus diperlakukan sama kepada semua pemohon/masyarakat. Pelaksanaan keadilan pada sektor publik dan swasta tentu ada perbedaan, pelayanan pada sektor swasta adanya perlakuan keistimewaan bagi pelanggan/pemohon yang potensial (pelanggan yang benar-benar memberikan keuntungan), sedangkan pelayanan pada sektor publik, harus memberikan perlakuan yang sama dan setara. Itu sebabnya, aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dalam melaksanakan tugas pelayanan harus menjaga sikap netralitas (tidak memihak), berarti tidak bersikap mebeda-bedakan, seperti pelayan yang diberikan dengan melihat pada strata sosial pemohon.

Selain empati atau kepedulian yang diinginkan oleh pemohon/masyarakat dalam

pelayanan, hal lain yang sangat dibutuhkan oleh pemohon/masyarakat yang melakukan pengajuan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yaitu adanya sikap ramah dan sopan yang harus diperlihatkan oleh para pegawai/aparat. Karena apabila setiap pelayanan yang diterima oleh pemohon dengan memperlihatkan kesopanan dan keramahan aparat, tentunya akan membuat masyarakat akan betah dan senang dalam menerima layanan izin gangguan.

Sesuai dengan apa yang dilihat peneliti, bahwa sikap ramah dan sopan yang diperlihatkan oleh para pegawai merupakan cara agar pelanggan/pemohon yang berurusan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dapat merasa senang dalam menerima pelayanan. Dengan demikian masyarakat/pemohon tidak akan merasakan *diskriminasi* akan pelayanan yang diberikan oleh aparat jika mereka mendapatkan pelayanan yang sopan dan ramah. Diskriminasi tidak akan dirasakan masyarakat apabila aparat tidak membedakan antara masyarakat yang satu dan yang lainnya. Sikap ini sangat perlu dilaksanakan di semua pelayanan publik yang diberikan, sehingga dengan sikap tersebut masyarakat akan merasa diperlakukan secara sama tanpa memandang status sosial. Sedangkan sesuai dengan apa yang peneliti saksikan, bahwa pelayanan pengurusan izin gangguan yang diberikan aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tidak menganut sistem yang sifatnya diskriminasi, dan berusaha selalu berlaku adil kepada setiap pemohon/masyarakat.

Menurut Tjiptono (2002:43) bahwa kualitas pelayanan dilihat dari aspek perhatian (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, sikap kepribadian dalam melakukan pelayanan penting dilihat seperti ramah, sopan, dan seterusnya. Pelayanan yang berkualitas berarti juga dilihat dari tutur kata, sikap, dan perilaku petugas.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pemohon izin gangguan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu dapat dilayani petugas dengan baik dari aspek perhatian, yaitu adanya tutur kata dan sikap pelayanan yang sopan dan ramah. Adanya perlakuan pelayanan yang demikian memang diupayakan oleh aparat BP2T. Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah pelayanan yang berkaitan dengan kepedulian/empati. Semakin tinggi rasa empati atau semakin peduli aparat/pegawai dalam proses pelayanan kepada pemohon/masyarakat, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas. Kepedulian pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu mendapatkan pelayanan secara cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Dalam kaitannya dengan aspek empati, yang dilakukan oleh aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu adalah untuk menciptakan pelayanan yang ramah, sopan dan berkualitas sesuai dengan harapan pemohon/masyarakat.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan pada penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan izin gangguan/HO pada BP2T Kota Palu, belum maksimal. *Pertama; dimensi tangibles*, yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai seperti kurang luasnya ruang tunggu untuk pemohon/masyarakat, kursi yang disediakan tidak sesuai dengan jumlah pemohon, begitupun dengan jumlah toilet yang masih terbatas. Tetapi apabila dilihat dari segi penampilan, kerapihan aparat sudah cukup baik. *Kedua; dimensi reliability*, yaitu kemampuan aparat menggunakan alat bantu, seperti komputer dan mesin cetak dokumen izin gangguan sudah sangat baik, hanya saja

pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mengacu pada standar operasional prosedur. *Ketiga; dimensi responsiveness*, yaitu respon aparat yang menerima keluhan pemohon sudah sangat baik, tetapi kecepatan dalam menyelesaikan penerbitan izin belum memberikan kepuasan kepada pemohon. *Keempat; dimensi assurance*, yaitu jaminan yang diberikan aparat kepada para pemohon/masyarakat belum tepat waktu. Sedangkan terkait dengan biaya/tarif izin yang dikenakan kepada pemohon sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Kelima; dimensi empathy*, yaitu pelayanan yang diberikan aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sudah sesuai dengan harapan pemohon, karena tidak adanya diskriminasi pelayanan dan aparat selalu memberikan pelayanan secara sopan dan ramah. Dengan demikian, bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan di atas masih ada beberapa sub dimensi yang perlu dibenahi, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan rekomendasi terkait kualitas pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) menyediakan sarana dan prasarana yang lebih memadai yang menjadi kebutuhan pemohon/masyarakat, seperti ruang tunggu yang lebih luas, penambahan kursi dan toilet yang dapat menunjang pemberian pelayanan kepada pemohon/masyarakat.
2. Diharapkan pelayanan yang diberikan kepada pemohon, terkait waktu tunggu penyelesaian dokumen izin gangguan mengacu pada standar operasional prosedur dan tidak melebihi dari waktu yang telah ditentukan.
3. Diharapkan adanya komunikasi yang lebih efektif antara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dan Dinas Penataan

Ruang dan Perumahan Kota Palu, terkait dengan rekomendasi izin sampai pada penerbitan izin gangguan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya menyadari dalam penulisan tesis ini tidak mustahil jika ditemui banyak kekurangan dan kelemahan. Hal ini disebabkan karena sangat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman peneliti, akan tetapi dengan terus bermodalkan semangat, ketekunan, dan pantang menyerah, serta bimbingan dan arahan dari Dr. Nawawi Natsir, M.Si. dan Dr. Roslinawty, M.Si. akhirnya tulisan ini dapat diselesaikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Idrus Muhamad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial; Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta. Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, *tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Keputusan Walikota Palu Nomor:491/913.a/BP2T/2013. *Tentang Standar Operasional Prosedur*
- Masyuri dan Zainuddin. M. 2009. *Metodologi Penelitian; Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung. Refika Aditama.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabet
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 11 tahun 2012 *tentang Izin Gangguan*
- Supriyono. 2001. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.